Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

2014-2015

Rapport sur les plans et les priorités

L'honorable Shelly Glover, C.P., députée Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le Président et premier dirigeant du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2014

N° de cat. BC9-12/2014F-PDF
ISSN 2292-3454

BUDGET DES DÉPENSES
2014-2015

PARTIE III – Plans de dépenses des ministères: Rapports sur les plans et les prioritiés

Objet

Le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) est le plan de dépenses individuel de chaque ministère et organisme. Ces rapports renferment un niveau de détails accru sur une période de trois ans quant aux principales priorités d'une organisation par résultat stratégique, programme et résultat prévu ou attendu, y compris des liens vers les besoins en ressources présentés dans le Budget principal des dépenses. De concert avec le Budget principal des dépenses, le Rapport sur les plans et les priorités fournit aux députés des renseignements sur les dépenses prévues des ministères et des organisations, et appuie l'examen des projets de loi de crédits qu'effectue le Parlement. Les RPP sont habituellement déposés peu de temps après le Budget principal des dépenses par le président du Conseil du Trésor.

Le Budget des dépenses

Le Budget des dépenses est composé de trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement donne un aperçu des dépenses du gouvernement et présente les modifications apportées aux dépenses prévues d'un exercice à l'autre.

Partie II – Le Budget principal des dépenses appuie directement la loi de crédits. Il renferme des renseignements détaillés au sujet des plans de dépenses et des autorisations demandées par chaque ministère et organisme.

En vertu du Règlement de la Chambre des communes, les parties I et II doivent être déposées au plus tard le 1er mars.

Partie III – Les plans de dépenses des ministères sont constitués de deux composantes :

- Le Rapport sur les plans et les priorités (RPP)
- Le Rapport ministériel sur le rendement (RMR)

Le RMR est un compte rendu individuel des résultats obtenus par les ministères et les organismes par rapport aux attentes de rendement prévues dans leurs RPP respectifs.

Les RMR de l'exercice complet le plus récent sont déposés à l'automne par le président du Conseil du Trésor.

Le budget supplémentaire des dépenses appuie les lois de crédits présentées plus tard au cours de l'exercice. Le budget supplémentaire des dépenses présente de l'information sur les besoins de dépenses qui n'étaient pas suffisamment définis pour être inclus dans le budget principal ou qui ont ultérieurement été précisés afin de tenir compte de l'évolution de programmes et de services en particulier. Le budget supplémentaire des dépenses renferme également de l'information sur les modifications apportées aux prévisions de dépenses, aux principaux postes législatifs, ainsi qu'aux postes comme les transferts de fonds entre crédits, les radiations de dettes, les garanties de prêt, la création ou l'augmentation de subventions.

Pour plus de renseignements sur le Budget des dépenses, veuillez consulter le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor.[i]

Liens avec le Budget des dépenses

Tel qu'indiqué plus haut, les RPP font partie de la Partie III du Budget des dépenses. Alors que la Partie II met l'accent sur l'aspect financier du Budget des dépenses, la Partie III met l'accent sur les renseignements financiers et non financiers sur le rendement, tant du point de vue de la planification et des priorités (RPP) que de la perspective des réalisations et des résultats (RMR).

La Structure de gestion des ressources et des résultats (SGRR) établit une structure de présentation de l'information financière dans le Budget des dépenses et dans les rapports au Parlement par l'intermédiaire des RPP et des RMR. Pour la présentation des dépenses prévues, les RPP s'appuient sur le Budget des dépenses comme source fondamentale d'information financière.

Les dépenses présentées dans le Budget principal sont fondées sur la Mise à jour annuelle des niveaux de référence qui est préparée à l'automne. En comparaison, les dépenses prévues se trouvant dans les RPP incluent le Budget principal ainsi que tout autre montant approuvé dans le cadre d'une présentation au Conseil du Trésor au plus tard le 1er février (voir la section Définitions). Ce réajustement des données financières permet un portrait plus à jour des dépenses prévues par programme.

Changements à la présentation du Rapport sur les plans et les priorités

Plusieurs modifications ont été apportées à la présentation du RPP en partie pour répondre à un certain nombre de demandes - des Comités permanents de la Chambre des communes : Comptes publics (PACP - Rapport 15[ii]) en 2010, et Opérations gouvernementales et prévisions budgétaires (OGGO - Rapport 7[iii]) en 2012 - à fournir des renseignements financiers et non financiers plus détaillés sur le rendement des programme au sein des RPP et des RMR, afin de faciliter leur étude en apppui à l'approbation des crédits.

Des changements spécifiques comprennent :

- Dans la Section II, les renseignements financiers, sur les ressources humaines et sur le rendement sont désormais présentés aux niveaux des programmes et des sous-programmes pour davantage de granularité.
- La présentation générale du rapport et la terminologie ont été revus pour plus de clarté et de cohérence.
- D'autres efforts visaient à rendre le rapport plus compréhensible et davantage axé sur les renseignements budgétaires, afin de renforcer son alignement avec le Budget principal.

Comment lire ce document

Les RPP sont divisés en quatre sections:

Section I: Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation

Le Survol des dépenses de l'organisation permet au lecteur d'obtenir un aperçu général de l'organisation. Elle fournit une description de l'objectif de l'organisation, ainsi que des renseignements de base sur les ressources financières et humaines. Cette section s'ouvre avec le nouveau Profil organisationnel, qui affiche des renseignements généraux sur l'organisation, tels que les noms du ministre et de l'administrateur général, le portefeuille ministériel, l'année de création de l'organisation et les principales autorités législatives. Cette sous-section est suivie d'une nouvelle sous-section s'intitulant Contexte organisationnel, qui inclut la Raison d'être, les Responsabilitiés, les résultats stratégiques et l'Architecture d'alignement des programmes, les Priorités organisationnelles et l'Analyse des risques. Cette section se termine avec les Dépenses prévues, l'Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada, le Budget des dépenses par crédits votés et la Contribution à la Stratégie fédérale du développement durable. Il convient de noter que cette section ne présente aucun renseignement non-financier sur le rendement des programmes (voir Section II).

Section II: Analyse des programmes par résultat stratégique

Cette section fournit des renseignements financiers et non financiers détaillés sur le rendement des résultats stratégiques, des programmes et des sous-programmes. Cette section permet au lecteur d'en apprendre davantage sur les programmes en lisant leur description respective ainsi que le récit intitulé «Faits saillants de la planification». Ce récit relate les principaux services et les initiatives clés appuyant les plans et les priorités tels que présentés dans la Section I; il décrit également comment les renseignements sur le rendement soutiennent le résultat stratégique ou un programme parent.

Section III: Renseignements supplémentaires

Cette section fournit des renseignements en appui aux plans et aux priorités ministériels. Dans cette section, le lecteur trouvera l'état des résultats prospectif et un lien vers les tableaux de renseignements supplémentaires concernant les paiements de transfert, l'écologisation des opérations gouvernementales, la vérification interne et les évaluations, les initiatives horizontales, les frais d'utilisation, les grands projets de l'État, et le financement pluriannuel initial, le cas échéant pour chaque ministère. Le lecteur trouvera également un lien vers les Dépenses fiscales et évaluations, publié annuellement par le Ministre des finances, qui fournit des estimations et des projections des répercussions sur les revenus de mesures fiscales fédérales visant à appuyer les priorités économiques et sociales du gouvernement du Canada.

Section IV: Coordonnées de l'organisation

Dans cette dernière section, le lecteur aura accès aux coordonnées de l'organisation.

Définitions

Architecture d'alignement des programmes
Inventaire structuré de tous les programmes entrepris par un ministère ou organisme. Les programmes sont hiérarchisés de manière à mettre en lumière les relations logiques entre eux et les résultats stratégiques (RS) ministériels auxquels ces programmes contribuent.

Cadre pangouvernemental
Un cadre établissant les liens entre les contributions financières et non financières des organisations fédérales qui reçoivent des crédits par l'alignement de leurs Programmes avec un ensemble de grands secteurs de dépenses définis pour le gouvernement dans son ensemble.
Crédit

Toute autorisation du Parlement de verser une somme d'argent à même le Trésor.

Dépense prévue
Aux fins du RPP, les dépenses prévues se réfèrent aux montants pour lesquels une présentation au Conseil du Trésor a été approuvée au plus tard le 1er février 2014. Cette date butoir est différente du processus du Budget principal des dépenses. Par conséquent, les dépenses prévues peuvent inclure des montants supplémentaires aux niveaux de dépenses prévues inscrits dans le Budget principal des dépenses de 2014-2015.

Dépenses budgétaires Vs. Non-budgétaires

Dépenses budgétaires – dépenses de fonctionnement et de capital; paiements de transfert à d'autres paliers gouvernementaux, organisations ou individus; et paiements aux sociétés d'état.

Dépenses non-budgétaires – Les dépenses nettes et les recettes liées aux prêts, placements et avances, qui changent la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

Équivalent temps plein (ETP)
Un indicateur de la mesure dans laquelle un employé représente une charge complète de personne-année dans un budget ministériel. Les ETP sont calculés selon un taux d'heures de travail assignées en relation aux heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

Programme
Groupe d'activités connexes conçues et gérées de manière à répondre à un besoin particulier du public et souvent traitées comme une unité budgétaire.

Programme temporisé
Programme ayant une durée fixe et dont le financement ou l'autorisation politique n'est pas permanent. Lorsqu'un programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. (Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.)

Résultat attendu
Se dit d'un résultat qu'un programme est censé produire.

Résultats du gouvernement du Canada

Un ensemble d'objectifs de haut niveau définis pour le gouvernement en entier.

Résultat stratégique
Un résultat stratégique est un avantage durable à long terme pour la population canadienne qui découle du mandat et de la vision d'un ministère.

Secteurs de dépenses
Catégories de dépenses du gouvernement du Canada. Il y a quatre secteurs de dépenses[iv] (affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales) comprenant chacun entre trois et cinq résultats du gouvernement du Canada.

Structure de gestion des ressources et des résultats (SGRR)
Une approche et une structure communes pour la collecte, la gestion et le rapport des renseignements financiers et non financiers sur le rendement.

Une SGRR fournit de l'information détaillée sur tous les programmes ministériels (par exemple: les coûts du programme, les résultats attendus et leurs cibles associées, comment ils s'harmonisent avec les priorités du gouvernement et les résultats escomptés, etc.) et établit la même structure à la fois pour la prise de décision interne et la responsabilisation externe.

Table des matières

Message de la ministre 1

Message du président et premier dirigeant 3

Section I: Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation 5
- Profil organisationnel 5
- Contexte organisationnel 6
  - Raison d'être et responsabilités 6
  - Résultat stratégique et architecture d'alignement des programmes 7
  - Priorités organisationnelles 8
  - Analyses des risques 12
- Dépenses prévues 14
- Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada 16
- Tendances relatives aux dépenses du ministère 17
- Budget des dépenses par crédits votés 18
- Contribution à la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) 18

Section II: Analyse des programmes par résultat stratégique 19
- Résultat stratégique : *Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial.* 19
- Programme 1.1: *Création de contenu canadien* 19
- Sous-Programme 1.1.1 : *Contenu canadien diversifié* 20
- Sous-Programme 1.1.2 : *Contenu canadien attrayant* 22
- Programme 1.2 : *Connexion au système de communication* 23
- Sous-Programme 1.2.1 : *Services de communications de qualité* 24
- Sous-Programme 1.2.2 : *Services de communications abordables* 26
- Programme 1.3 : *Protection au sein du système de communication* 28
- Sous-Programme 1.3.1 : *Des services de communications qui renforcent la sécurité* 29
- Sous-Programme 1.3.2 : *Communications commerciales non sollicitées* 30
- Services internes 32

Section III: Renseignements supplémentaires 35
- État des résultats prospectif 35
- Liste des tableaux de renseignements supplémentaires 35
- Dépenses fiscales et évaluations 36

Section IV: Coordonnées de l'organisation 37

Notes de fin de document 37

Message de la ministre

À l'approche du 150e anniversaire du Canada, en 2017, nous avons l'occasion de réfléchir à la richesse de notre patrimoine et au dynamisme de nos communautés. Les organismes du portefeuille du Patrimoine canadien contribuent à la vitalité de notre société en encourageant la créativité dans les milieux patrimoniaux, artistiques et culturels au pays. En tant qu'organisme du portefeuille, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est fier de participer à l'atteinte des objectifs gouvernementaux dans ces domaines.

L'un des objectifs du CRTC est de s'assurer que les Canadiens ont accès à une industrie des communications saine, compétitive et qui offre des services de qualité. Au cours de la dernière année, le CRTC a consulté les citoyens et consommateurs de partout au pays afin de mieux connaître leurs besoins en matière de radiodiffusion et de télécommunications. Pour ce faire, il a mis en œuvre de nouvelles approches de participation du public dans le cadre de ses consultations sur l'adoption d'un code de conduite pour les fournisseurs de services sans fil et le renouvellement des licences de radiodiffusion de CBC/Radio-Canada. L'étude que mène actuellement le CRTC sur l'avenir de la télévision s'inscrit aussi dans cette démarche.

En 2014-2015, le CRTC examinera notamment les services de télécommunication de gros et du marché de gros pour les services sans fil mobiles. Les décisions que prendra le CRTC à la suite de cet examen reflèteront les préoccupations des Canadiens et tiendront compte de la complexité de l'industrie qu'il a pour mandat de superviser.

À titre de ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles, je suis heureuse de présenter aux Canadiens le *Rapport sur les plans et les priorités de 2014-2015* préparé par le CRTC. J'invite tous ceux et celles qui désirent avoir un aperçu des responsabilités, des priorités et des activités du CRTC à prendre connaissance de ce rapport.

L'honorable Shelly Glover, C.P., députée

Message du président et premier dirigeant

Je suis heureux de présenter le *Rapport sur les plans et les priorités* du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) pour l'exercice 2014-2015. Ce rapport décrit les principales activités que le CRTC mènera au cours de l'année qui vient — dans le cadre du mandat législatif défini par le Parlement — pour faire en sorte que les Canadiens, en tant que citoyens, créateurs et consommateurs, continuent d'avoir accès à un système de communication de calibre mondial.

En tant que tribunal administratif, le CRTC sollicite régulièrement l'opinion des Canadiens quant à l'état de leur système de communication. Au cours de l'exercice 2014-2015, les Canadiens auront davantage de possibilités de participer à nos activités par le truchement de diverses méthodes traditionnelles et novatrices.

Les activités que nous comptons entreprendre en 2014-2015 sont présentées en fonction des jalons sur lesquels elles sont axées, soit : *créer*, *brancher* et, pour la première fois dans ce rapport, *protéger*.

Sous le thème du jalon *créer*, le CRTC veille à ce que les Canadiens aient accès à des contenus créatifs et stimulants sur un éventail de plateformes. Au cours de l'année qui vient, nous nous efforcerons de moderniser le cadre de réglementation du système canadien de radiodiffusion. Nous poursuivrons, notamment, notre conversation avec les Canadiens sur l'avenir de la télévision en lançant une instance publique officielle, assortie d'une audience publique, en septembre 2014.

Quant aux activités se déroulant sous le thème du jalon *brancher*, elles visent à faire en sorte que les Canadiens aient accès à des services de communications novateurs et de qualité, à des prix abordables. Vu que les Canadiens se tournent de plus en plus vers leurs appareils mobiles, nous examinerons si les ententes actuelles entre les grandes et petites entreprises de services sans fil ont des impacts sur la viabilité de la concurrence dans le marché.

Finalement, le CRTC veille à ce que le système de communication améliore la sécurité et les intérêts des Canadiens. Sous le thème du jalon *protéger*, nous continuerons de promouvoir la conformité aux règles sur le télémarketing et prendrons des mesures d'application, au besoin. En même temps, nous mettrons la dernière main aux mesures que nous prenons en guise de préparatifs à l'entrée en vigueur de la loi canadienne antipourriel, ainsi qu'à l'inauguration du Centre de notification des pourriels, qui aura lieu le 1er juillet 2014.

Chacun de ces jalons repose sur un engagement envers l'excellence en gestion et la mise sur pied d'une organisation à rendement élevé. En 2014-2015, nous continuerons de transformer le site Web du CRTC pour en faire une destination plus accessible, intuitive et conviviale pour le public et les acteurs de l'industrie des communications.

Le CRTC s'efforce d'être un organisme digne de confiance et de s'adapter aux besoins et aux intérêts en constante évolution des Canadiens concernant les communications. Notre réussite est tributaire, dans une vaste mesure, de notre capacité et de notre volonté d'être à l'écoute de la population canadienne et de tenir compte de ses opinions lorsqu'il s'agit de prendre des décisions qui profitent aux citoyens, aux créateurs et aux consommateurs dans tout le pays.

Jean-Pierre Blais
Président et premier dirigeant

Section I: Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation

Profil organisationnel

Ministre : L'honorable Shelly Glover, C.P., députée ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

Administrateur général : Jean-Pierre Blais, président et directeur général

Portefeuille ministériel : Patrimoine canadien

Année de création : 1968

Principales autorités législatives :

Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes[v];

Loi sur Bell Canada[vi];

Loi sur la radiodiffusion[vii];

Loi sur les télécommunications[viii];

Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications[ix]. Ci-après désignée « loi canadienne antipourriel (LCAP) ».

Contexte organisationnel

Raison d'être et responsabilités

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un tribunal administratif qui réglemente et surveille les systèmes canadiens de radiodiffusion et de télécommunications dans l'intérêt du public, tout en contribuant à protéger les Canadiens des communications non sollicitées.

Parmi les responsabilités du CRTC, notons :

- consulter et informer les Canadiens;
- répondre aux demandes et aux plaintes des Canadiens;
- collaborer avec ses partenaires dans les dossiers internationaux;
- élaborer des politiques réglementaires pour le système de communication canadien;
- approuver les fusions, les acquisitions ou les changements de propriété des entreprises de radiodiffusion;
- approuver les tarifs et certaines ententes relatives à des services de télécommunication;
- attribuer, renouveler ou modifier les licences des entreprises de radiodiffusion;
- favoriser la coréglementation et l'autoréglementation de l'industrie au moyen de consultations, de comités et de groupes de travail;
- régler les différends liés à la concurrence;
- surveiller le système de communication et produire des rapports à son sujet;
- veiller à l'application et au respect des cadres législatifs et réglementaires, notamment en ce qui concerne les Règles sur les télécommunications non sollicitées[x] et la loi canadienne antipourriel (LCAP).

De plus, le CRTC met à jour annuellement un plan triennal[xi] qui détaille les activités prévues sous ses trois jalons (créer, brancher et protéger) ainsi que l'excellence en gestion.

Le CRTC s'acquitte de ses responsabilités en mettant l'accent sur les Canadiens en tant que citoyens, créateurs et consommateurs, tout en s'efforçant d'être un organisme digne de confiance. Le système de communication canadien continue d'évoluer dans un contexte complexe et dynamique, tout en jouant un rôle croissant dans la vie des Canadiens.

Résultat stratégique et architecture d'alignement des programmes (AAP)

1 **Résultat Stratégique:** Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial.

- 1.1 **Programme:** Création de contenu canadien
  - 1.1.1 **Sous-Programme:** Diversité du contenu canadien
  - 1.1.2 **Sous-Programme:** Contenu canadien attrayant
- 1.2 **Programme:** Connexion au système de communication
  - 1.2.1 **Sous-Programme:** Services de communications de qualité
  - 1.2.2 **Sous-Programme:** Services de communications abordables
- 1.3 **Programme:** Protection au sein du système de communication
  - 1.3.1 **Sous-Programme:** Services de communications améliorant la sécurité
  - 1.3.2 **Sous-Programme:** Communications commerciales non sollicitées

Services internes

Priorités organisationnelles

Priorités organisationnelles

Priorité	Type[1]	Programme
Moderniser le cadre de réglementation visant le système canadien de radiodiffusion	Nouvelle	Création de contenu canadien

Description

Pourquoi est-ce une priorité?

Le CRTC a le mandat législatif de réglementer et de surveiller le système de radiodiffusion au Canada. La programmation télévisuelle et radiophonique offerte par le système de radiodiffusion est importante pour les Canadiens, en tant que source de nouvelles et d'information, pour les divertir, les éclairer et leur fournir une expérience culturelle et sociale commune. En cette ère de technologies numériques, marquée par une abondance d'émissions en direct et sur demande offertes sur une vaste gamme de plateformes (câble, satellite, Internet et dispositifs mobiles), le système devrait offrir des émissions diversifiées et captivantes. L'approche du CRTC en matière de réglementation du système de radiodiffusion nécessite un examen pour s'assurer qu'il suit le rythme des changements de l'industrie et les besoins en évolution des Canadiens en tant que consommateurs, créateurs et citoyens, et ce, pour les années à venir.

Quels sont les plans pour réaliser cette priorité?

Pour appuyer la modernisation du cadre réglementaire du système canadien de radiodiffusion, le CRTC va :

- élaborer, examiner et mettre à jour des politiques réglementaires de radiodiffusion en recourant à des processus publics, tenant compte du vaste éventail d'intérêts et de besoins de la population canadienne diversifiée, y compris les personnes handicapées et celles qui vivent dans des collectivités de langue officielle en situation minoritaire;
- continuer de fixer des conditions et de délivrer des licences aux entreprises de distribution de radiodiffusion qui veulent exercer leurs activités au Canada;
- continuer de surveiller le secteur de la radiodiffusion et de produire des rapports à ce sujet pour évaluer l'efficacité à long terme des politiques de réglementation.

[1] Les différents types de priorités sont les suivants : **priorité déjà établie** – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; **priorité permanente** – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; **priorité nouvelle** – établie au cours de l'exercice visé dans le RPP ou le RMR. Si un autre type de priorité propre au ministère est présenté, il faut en expliquer la signification.

Priorité	Type	Programme
Améliorer l'accès à des services de communications évolués et concurrentiels	Nouvelle	Connexion au système de communication

Description

Pourquoi est-ce une priorité?

Le système de communication du Canada permet aux Canadiens de participer à la vie démocratique, économique, sociale et culturelle de leur pays, de leur région, de leur province et de leur communauté. Pour les entreprises canadiennes, le système de communication est un élément clé pour desservir leurs clients et pour aider leurs employés à travailler de manière plus productive. Une saine concurrence entre les divers fournisseurs de services s'impose dans tout le pays pour que les Canadiens, y compris ceux vivant en région rurale et éloignée, ainsi que ceux qui ont des handicaps, aient accès à un système de communication de calibre mondial. Guidé par son mandat législatif, le CRTC réglemente, lorsque les forces du marché ne suffisent pas à produire, promouvoir et maintenir un marché des services de télécommunication concurrentiel. Parmi les mesures réglementaires prises, mentionnons celle où il exige des grandes compagnies de téléphone titulaires et des entreprises de câblodistribution qu'elles fournissent les services de télécommunication essentiels à leurs concurrents sur une base de gros, de manière à encourager les investissements et l'innovation soutenus ainsi qu'à offrir plus de choix aux consommateurs canadiens.

Quels sont les plans pour réaliser cette priorité?

Pour appuyer un meilleur accès à des services de communications évolués et concurrentiels, le CRTC va :

- élaborer, examiner et mettre à jour des politiques réglementaires en recourant à des processus publics tenant compte du vaste éventail d'intérêts et de besoins de la population canadienne diversifiée, y compris les personnes handicapées et celles qui vivent dans des collectivités de langue officielle en situation minoritaire;
- répondre aux demandes d'entités concurrentes pour régler des litiges, approuver les tarifs et réviser des décisions;
- surveiller le secteur des communications et produire des rapports s'y rapportant pour évaluer l'efficacité à long terme des politiques de réglementation.

Priorité	Type	Programme
Améliorer la sécurité des Canadiens au sein du système des communications	Nouvelle	Protection au sein du système de communication

Description

Pourquoi est-ce une priorité?

Les Canadiens se fient de plus en plus aux technologies numériques et au système des communications. L'utilisation accrue de ces technologies améliore la vie des Canadiens; mais elle les rend aussi vulnérables aux communications commerciales non sollicitées, y compris aux appels de télémarketing non sollicités et aux autres menaces contre le commerce électronique. En vertu de son mandat législatif, le CRTC s'emploie à faire respecter la loi, les règlements et les règles, tous conçus pour aider à protéger les Canadiens des abus de certains services de communications. De plus, le CRTC définit des conditions pour les fournisseurs de services de télécommunication dans le but d'améliorer l'accès des Canadiens à certains services essentiels pour assurer leur santé et leur sécurité, comme le 9-1-1 et les alertes publiques d'urgence.

Quels sont les plans pour réaliser cette priorité?

Pour améliorer la sécurité des Canadiens au sein du système des communications, le CRTC va :

- donner suite aux plaintes des Canadiens relativement à certaines préoccupations, notamment celles qui se rapportent à la LCAP et au non-respect des Règles sur les télécommunications non sollicitées;
- surveiller la conformité, mener des enquêtes et prendre des mesures d'application, y compris l'imposition de sanctions administratives pécunières pour non-conformité;
- adopter des mesures pour stimuler l'innovation, les investissements et la participation aux régimes visant à améliorer la sécurité publique et la protection des consommateurs;
- collaborer avec les organismes internationaux chargés de l'application de la loi pour mettre en œuvre des mesures d'application et régler de nouveaux problèmes, dont la mystification du numéro de téléphone de l'appelant;
- surveiller l'amélioration de la sécurité des Canadiens et produire des rapports connexes;
- fournir des renseignements pour aider les consommateurs à comprendre et à se retrouver dans le marché des communications, tout en les aidant à protéger leurs intérêts.

Priorité	Type	Programme
Mettre sur pied une organisation à rendement élevé	Nouvelle	Services internes

Description

Pourquoi est-ce une priorité?

Une organisation à rendement élevé permettra au CRTC d'atteindre son objectif d'excellence en gestion. Conformément à l'accent mis par le gouvernement du Canada sur les économies, le CRTC orientera ses ressources en fonction de l'atteinte de meilleurs résultats pour les Canadiens et de la prestation de services plus efficaces assortis de processus opérationnels pertinents.

Le CRTC met en œuvre une approche plus cohérente et exhaustive du rendement et de la productivité, visant à promouvoir des niveaux élevés d'engagement, tout en créant des occasions d'apprentissage susceptibles d'aider les employés à réaliser leur plein potentiel.

Étant donné l'importance de l'effectif du CRTC lorsqu'il s'agit de remplir les engagements de l'organisation en matière de priorités, la création d'un environnement de travail sain et enrichissant combinée au maintien d'une main-d'œuvre qualifiée et productive sera la clé de la réussite du Conseil dans les années à venir.

Quels sont les plans pour réaliser cette priorité?

Pour mettre sur pied une organisation à rendement élevé, le CRTC va :

- renforcer l'intégration des ressources financières et humaines, la mesure du rendement, la gestion, l'imputabilité et les pratiques de planification opérationnelle;
- continuer de moderniser les pratiques de gestion de l'information;
- améliorer la gestion du rendement et la mobilisation du personnel;
- améliorer la planification de la relève et le transfert des connaissances;
- continuer de s'aligner sur les priorités et les initiatives du gouvernement du Canada;
- continuer de fournir au personnel du CRTC et aux conseillers les outils de travail nécessaires au maintien de leur efficacité et à la mobilisation des Canadiens;
- poursuivre l'amélioration des services offerts aux Canadiens sur le Web.

Analyses des risques

Principaux risques

Risque	Stratégie de réaction au risque	Lien vers l'Architecture d'alignement des programmes
Distribution fragmentée du contenu de radiodiffusion et des services de communications Comme l'évolution technologique constante permet la création rapide de nouveaux services de communications à l'échelle mondiale, il est possible que le CRTC ait de la difficulté à remplir les objectifs qui lui sont imposés par la loi.	• Le CRTC continuera de surveiller les conditions du marché et les avancées technologiques et de les analyser de manière stratégique afin de préconiser la politique de réglementation. • Le CRTC entretiendra un dialogue continu avec les consommateurs, les créateurs et les fournisseurs de services pour déterminer et analyser les tendances. • Le CRTC collabore avec les intervenants externes à la promotion des émissions canadiennes.	Tous les programmes
Recours accru aux services de communications Comme le recours des Canadiens aux services de communications augmente rapidement, il y a un risque que le CRTC ne mette pas en place assez rapidement des politiques et des règlements pour composer avec les nouveaux enjeux.	• Le CRTC mènera continuellement des recherches et des analyses pour cerner les lacunes, les défis, les tendances et les questions de fond afin d'élaborer des politiques et des dispositions réglementaires pour répondre en temps opportun à ces questions. • Le CRTC élaborera des stratégies de consultation pour les principaux intervenants externes afin de surveiller l'évolution des tendances qui influent sur les politiques et la réglementation et d'en discuter.	Tous les programmes
Ressources humaines Eu égard à la démographie en évolution rapide du personnel du CRTC, notamment des nouveaux employés et des employés admissibles à la retraite, il existe un risque que le CRTC n'ait pas un effectif bien choisi, formé adéquatement, et bien dirigé pour contribuer de façon fructueuse à l'atteinte des objectifs de l'organisation.	• Le CRTC continue de mener ses activités de planification stratégique des ressources humaines, y compris la gestion des talents, la formation et l'apprentissage et, enfin, la planification de la relève. • Il examine et surveille de manière continue l'efficacité de ses plans de ressources humaines.	Tous les programmes

Distribution fragmentée du contenu de radiodiffusion et des services de communication
Dans ce milieu marqué par la fragmentation, le CRTC continue d'envisager de nouvelles approches afin de respecter les objectifs de politique générale prévus par la loi. La production de contenu canadien dans un monde où les choix pullulent peut poser un défi pour le CRTC dans l'atteinte des objectifs de politique générale imposés par la *Loi sur la radiodiffusion*. De surcroît, l'évolution des plateformes de télécommunication constitue un défi pour garantir l'accès aux réseaux évolués et remplir les objectifs de politique générale de la *Loi sur les télécommunications*. Le CRTC a réalisé des études et des consultations qui lui ont permis de continuer d'évaluer l'efficacité de ses politiques de réglementation.

Recours accru aux services de communications
La technologie continue d'évoluer rapidement et les Canadiens ont de plus en plus recours aux services de communications. Il est essentiel que le CRTC élabore rapidement des politiques et des règlements afin de répondre aux besoins des Canadiens. En conséquence, il poursuit ses consultations stratégiques avec les principaux intervenants et l'ensemble de la population pour veiller à ce que ses politiques et ses règlements répondent aux principaux enjeux.

Ressources humaines
Compte tenu du contexte démographique, les gestionnaires sont de plus en plus contraints d'assumer les responsabilités du Conseil tout en dirigeant les employés dans l'initiative de renouvellement et en mettant en œuvre les plans d'action du CRTC en ressources humaines. Ces plans d'action comprennent des initiatives de gestion des talents, le programme de formation et d'apprentissage et la planification de la relève.

En adoptant une approche tournée vers l'avenir, le Conseil continuera de faire appel à la rotation structurée des postes et a organisé des activités de formation et d'apprentissage économiques et ciblées pour augmenter et perfectionner les compétences nécessaires.

Dépenses prévues

Ressources financières budgétaires (Dépenses prévues—En dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017
58 030 688	58 030 688	58 028 535	58 028 535

Ressources humaines (Équivalent temps plein—ETP)

2014-2015	2015-2016	2016-2017
437	437	437

Sommaire de planification budgétaire pour le Résultat Stratégique et les Programmes (En dollars)

Résultats stratégiques, programmes et services internes	Dépenses 2011–2012	Dépenses 2012–2013
Les Canadiens ont accès à un vaste éventail de programmes de qualité produits par des Canadiens et à des services de télécommunications de qualité, fiables et abordables.		
Radiodiffusion canadienne	21 357 039	19 821 180
Télécommunications canadiennes	21 913 909	21 286 180
Services internes	15 366 838	15 349 760
Total	58 637 786	56 457 120

Pour l'exercice 2013-2014, le CRTC a modifié ses résultats stratégiques et son architecture d'alignement des programmes. D'autres modifications ont été apportées pour l'exercice 2014-2015, et le CRTC est passé de trois à quatre programmes (en comptant les services internes).

Résultats stratégiques, programmes et services internes	Dépenses projetées 2013–2014	Budget principal des dépenses 2014–2015	Dépenses prévues 2014–2015	Dépenses prévues 2015–2016	Dépenses prévues 2016–2017
Résultat stratégique 1 : Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial					
Création de contenu canadien	18 734 712	16 179 911	16 179 911	16 179 297	16 179 297
Connexion au système de communication	23 333 698	18 746 077	18 746 077	18 745 357	18 745 357
Protection au sein du système de communication	-	9 594 595	9 594 595	9 594 257	9 594 257
Services internes	15 705 823	13 510 105	13 510 105	13 509 624	13 509 624
Total	57 774 233	58 030 688	58 030 688	58 028 535	58 028 535

Pour l'exercice 2014-2015, le CRTC a créé un nouveau programme appelé « Protection au sein de notre système de communication ». Les fonds attribués à ce programme proviennent d'une réaffectation des ressources des programmes « Création de contenu canadien », « Connexion au système de communication » et le « services internes ». De plus amples informations et explications sur les variations de dépenses d'une année à l'autre, les dépenses prévues et les écarts sont présentés dans la section intitulée Tendances relatives aux dépenses du ministère.

Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada

Dépenses prévues pour 2014-2015 par Secteur de dépenses du Cadre pangouvernemental (En dollars)

Résultat stratégique	Programme	Secteur de dépenses	Résultats du gouvernement du Canada	Dépenses prévues 2014–2015
Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial	1.1 Création de contenu canadien	Affaires sociales	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques	16 179 911
	1.2 Connexion au système de communication	Affaires économiques	Un marché équitable et sécurisé	18 746 077
	1.3Protection au sein du système de communication	Affaires sociales	Un Canada sécuritaire et sécurisé	9 594 595

Total des dépenses prévues par Secteurs de dépenses (En dollars)

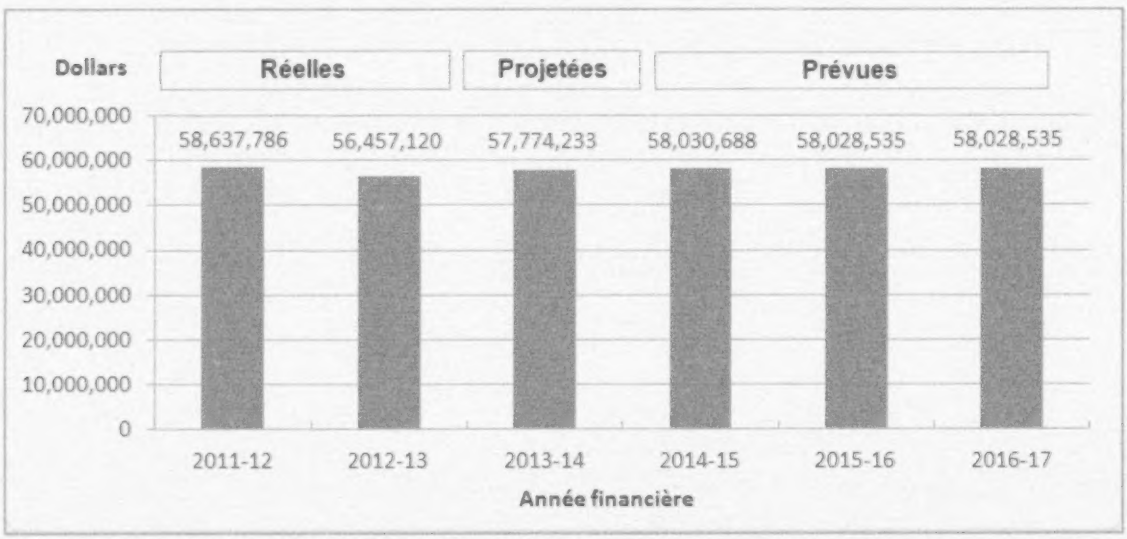
Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues
Affaires économiques	18 746 077
Affaires sociales	25 774 506
Affaires internationales	0
Affaires gouvernementales	0

Tendances relatives aux dépenses du ministère

Graphique des tendances relatives aux dépenses du ministère

Pour l'exercice 2014-2015, le CRTC prévoit des dépenses de 58 millions de dollars pour atteindre les résultats escomptés de ses activités de programme et contribuer à l'atteinte de ses objectifs stratégiques.

Les chiffres ci-dessous illustrent la tendance du CRTC en matière de dépenses de 2011-2012 à 2016-2017.



La réduction des dépenses réelles de 2011-2012 à 2012-2013 était essentiellement attribuable à deux facteurs. Premièrement, en 2012-2013, un projet interne a été lancé afin d'examiner la structure et les priorités organisationnelles du CRTC, avec comme objectif l'amélioration des gains d'efficacité et la réduction des coûts d'exploitation. À la suite de cet examen, plusieurs mesures visant à améliorer les gains d'efficacité ont été mises en place, lesquelles ont contribué à réduire les niveaux de dépenses. Par exemple, les dépenses totales liées aux voyages, à l'accueil et aux conférences ont diminué de 0,5 million de dollars (soit 36 %) par rapport aux dépenses de l'exercice précédent. Deuxièmement, en 2011-2012, les dépenses ont augmenté en raison des paiements uniques d'indemnités de départ effectués à la suite de la modification des diverses conventions collectives.

D'après le budget de 2012, le CRTC réalisera des économies de 0.4 million de dollars, à compter de l'exercice 2013-2014 et au cours des exercices suivants, grâce à des réductions de programmes liées à ses activités prescrites d'enquête et d'application de la loi en vertu de la loi canadienne anti-pourriel. L'augmentation prévue des dépenses totales pour cet exercice est essentiellement attribuable au paiement des rajustements de la rémunération découlant des nouvelles conventions collectives ratifiées.

Les dépenses pour la période de 2014-2015 à 2016-2017 correspondent au niveau de dépenses prévu et approuvé dans le budget principal des dépenses.

Budget des dépenses par crédits votés

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les crédits organisationnels du CRTC, veuillez consulter le Budget principal des dépenses de 2014-2015. Vous pouvez consulter la version électronique à l'adresse suivante : Budget principal des dépenses 2014-2015.[xii]

Contribution à la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD)

Le CRTC s'assure également que son processus de prise de décision prenne en considération les cibles et objectifs de la SFDD, ceci par le biais de l'évaluation environnementale stratégique (EES). Dans le cadre de l'EES, tout projet de politique, de plan ou programme comprend une analyse de ses répercussions sur l'environnement, et notamment sur la réalisation des objectifs et cibles de la SFDD. Les résultats des EES sont rendus publics lorsqu'une initiative est annoncée ou approuvée, illustrant ainsi la prise en compte des facteurs environnementaux dans le processus de prise de décisions.

Section II: Analyse des programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique : *Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial.*

Programme 1.1: *Création de contenu canadien*

Description:

Ce programme vise à garantir une richesse en matière d'offre de contenu canadien à l'ensemble des Canadiens sur une variété de plates-formes. Dans le processus de ses ordonnances, décisions, cadres de réglementation et d'autres activités réglementaire, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes encourage la création relative à l'expression canadienne en fournissant un large éventail d'émissions dans lesquelles les Canadiens ont la possibilité d'exprimer leurs états d'esprit, leurs opinions, leurs idées, leurs valeurs et leur créativité artistique. En diffusant du contenu canadien dans des émissions de divertissement et en offrant de l'information ainsi qu'une analyse concernant le Canada, le CRTC donne l'occasion aux Canadiens de participer à la vie démocratique et culturelle de leur pays.

Ressources financières budgétaires (En dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017
16 179 911	16 179 911	16 179 297	16 179 297

Ressources humaines (ETP)

2014–2015	2015–2016	2016–2017
122	122	122

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Le système de radiodiffusion fournit aux Canadiens une vaste gamme d'émissions canadiennes.	Dépenses totales liées à des projets d'émissions de télévision canadienne	2,6 milliards de dollars	31 mars 2015

Faits saillants de la planification

Par l'entremise d'une instance publique, le CRTC poursuivra son initiative de mobilisation du public *Parlons télévision : une conversation avec les Canadiens*[xiii] qui sollicitait les points de vue des Canadiens quant aux émissions qui leur étaient offertes, les technologies utilisées pour les capter, l'avenir de la télédiffusion et, enfin, si les Canadiens ont suffisamment d'information pour faire des choix éclairés et exercer un recours s'ils ont des préoccupations. Il y aura une audience publique en septembre 2014. En 2014-2015, le CRTC publiera un cadre proposé pour l'avenir de la télévision au Canada se voulant mieux adapté aux souhaits et aux besoins de tous les Canadiens, et continuera de mettre de l'avant les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*. En plus d'un examen officiel de la programmation télévisuelle, comprenant notamment une audience publique, le CRTC utilisera un certain nombre d'outils pour poursuivre sa conversation avec les Canadiens afin de s'assurer que ceux-ci sont au centre du système de télévision revitalisé. Des instances additionnelles portant sur des questions précises pourraient avoir lieu par la suite, au besoin. Le CRTC réexaminera aussi ses politiques sur le secteur de la radio. Il continuera en outre à fixer des conditions à l'égard des nouvelles licences de radiodiffusion et des demandes de renouvellement.

Sous-Programme 1.1.1 : *Contenu canadien diversifié*

Description:

Comme énoncé dans la *Loi sur la radiodiffusion* et indiqué dans ses processus d'attribution de licences de radiodiffusion et cadres de réglementation, le CRTC appuiera la création d'une programmation canadienne diversifiée offrant à tous les Canadiens un juste équilibre entre les émissions d'information et les émissions de divertissement. Le CRTC veillera à ce que les émissions canadiennes soient offertes tant dans les langues officielles que minoritaires. En ayant accès à plusieurs sources d'information locales, régionales, et nationales, les Canadiens seront mieux renseignés et pourront ainsi participer activement à la vie démocratique du pays.

Ressources financières budgétaires (En dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017
8 028 629	8 028 327	8 028 327

Ressources humaines (ETP)

2014–2015	2015–2016	2016–2017
59	59	59

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Une diversité de contenu canadien est créée et diffusée	Pourcentage des entreprises examinées conformes aux exigences réglementaires liées à la diffusion d'émissions canadienne	90 %	31 mars 2015
	Pourcentage des entreprises examinées conformes aux exigences réglementaires liées aux dépenses et/ou à la contribution à des fonds ou à des initiatives appuyant la création de contenu canadien	90 %	31 mars 2015

Faits saillants de la planification

Le CRTC continuera de fixer des conditions pour s'assurer que les principes de la diversité de la propriété et de la programmation sont maintenus, tout en surveillant le secteur de la radiodiffusion et en produisant des rapports connexes. L'examen des politiques sur la télévision portera sur un éventail de mécanismes susceptibles de faire en sorte qu'un vaste éventail d'émissions reflétant la diversité de la population canadienne (sur les plans linguistique, géographique, culturel et démographique) continue d'être offert dans le système télévisuel canadien.

Le CRTC examinera, au moyen d'un processus de consultation publique, la politique de 1999 relative à la radiodiffusion à caractère ethnique en ce qui concerne la programmation radiophonique[xiv]. Cet examen cherchera à valider que l'approche du CRTC envers les services de radio ethnique en direct demeure adéquate compte tenu de la diversité de la population canadienne et de la disponibilité d'autres services de programmation de radio.

Sous-Programme 1.1.2 : *Contenu canadien attrayant*

Description:

En imposant des conditions aux radiodiffuseurs et aux entreprises de distribution, le CRTC veille à ce que les Canadiens aient accès à une programmation canadienne de haute qualité qui s'appuie sur de solides valeurs de production. Les dramatiques et les comédies canadiennes qui incarnent nos valeurs et nos attitudes séduiront les Canadiens.

Ressources financières budgétaires (En dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017
8 151 281	8 150 970	8 150 970

Ressources humaines (ETP)

2014–2015	2015–2016	2016–2017
63	63	63

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Création d'émissions canadiennes intéressantes de qualité	Pourcentage de l'écoute totale en télévision consacrée aux émissions canadiennes	48 %	31 mars 2015
	Pourcentage moyen de l'écoute radiophonique consacrée au contenu canadien	50 %	31 mars 2015

Faits saillants de la planification

Le CRTC continuera de surveiller le secteur de la radiodiffusion et de produire des rapports à ce sujet, tout en établissant des conditions pour veiller à ce que les entreprises de distribution de radiodiffusion offrent des choix d'émissions représentatifs de la population du Canada. De plus, le CRTC continuera d'exiger que les intéressées contribuent adéquatement à la création et à la diffusion d'émissions canadiennes diversifiées et passionnantes. Dans ce contexte, le CRTC examinera, dans le cadre d'un processus public, les licences des stations de langue française appartenant à Québecor Média Inc. et à Remstar Diffusion. Il amorcera aussi une instance publique pour examiner les licences des services de télévision traditionnels ou spécialisés de Rogers. Comme il est mentionné plus haut, la révision des politiques de la télévision se penchera sur de nouveaux mécanismes visant à faire en sorte que le système de radiodiffusion offre le genre d'émissions de télévision canadienne captivantes que préfèrent les Canadiens.

En 2013-2014, le CRTC a procédé, par l'entremise d'un processus de consultation publique, à un examen ciblé de sa politique sur la radio commerciale. Une politique réglementaire actualisée qui sera publiée en 2014-2015 simplifiera le cadre de travail tout en le rendant plus souple et efficace dans l'atteinte des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*.

Dans le cadre d'un processus de consultation publique amorcé la même année, le CRTC a aussi revu sa politique en ce qui concerne la question des avantages tangibles et la valeur de la transaction. La décision qui sera rendue en 2014-2015 simplifiera les choses et donnera des instructions et des précisions supplémentaires aux demandeurs, pour veiller à ce que ces transactions continuent de donner lieu à des améliorations mesurables pour les collectivités desservies par des entreprises de radiodiffusion et pour l'ensemble du système canadien de radiodiffusion.

Programme 1.2 : *Connexion au système de communication*

Description:

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes favorise le développement ordonné d'un système de communication pour tous les Canadiens afin de renforcer la structure sociale et économique du Canada, ainsi qu'à améliorer la sécurité et les intérêts des Canadiens. Ce programme vise à garantir que les Canadiens aient accès à un choix de services de communication de qualité et novateurs à des prix abordables et notamment à du contenu canadien captivant et créatif.

Ressources financières budgétaires (En dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017
18 746 077	18 746 077	18 745 357	18 745 357

Ressources humaines (ETP)

2014–2015	2015–2016	2016–2017
132	132	132

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Le système de communication offre aux Canadiens des choix de services de communications de qualité et abordables.	Pourcentage de revenus de services de télécommunications de détail provenant de marchés concurrentiels	94 %	31 mars 2015

Faits saillants de la planification

Le CRTC consultera les Canadiens et entreprendra des processus publics pour élaborer des politiques susceptibles de contribuer à améliorer l'accès des Canadiens, y compris les personnes handicapées et celles qui vivent dans des régions éloignées, à certains services de communications à des prix abordables tout en tenant compte du besoin de promouvoir les investissements dans des services novateurs par des entreprises œuvrant dans l'industrie des communications.

Sous-Programme 1.2.1 : *Services de communications de qualité*

Description:

Par le truchement de ses cadres de réglementation, le CRTC veillera à ce que les Canadiens disposent d'un choix de fournisseurs de services de communications de qualité, en ce qui a trait aux services de téléphonie, l'accès Internet, le sans-fil et les services de distribution de radiodiffusion. Le CRTC surveillera les vitesses à bande large et les pratiques de réseau des fournisseurs de services Internet afin de garantir qu'elles satisfont les attentes des Canadiens et

que ceux-ci peuvent avoir accès à des services novateurs et nouveaux. Le CRTC passera en revue et mettra à jour ses décisions règlementaires et offrira des services de règlement des différends alternatives afin d'assurer l'élimination de tous les obstacles à la présence d'un marché concurrentiel pour la prestation des services de communications. Enfin, le CRTC poursuivra l'élaboration de cadres de réglementation et la coordination des activités des groupes de l'industrie afin de fournir aux Canadiens handicapés l'accès aux services de communications.

Ressources financières budgétaires (En dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017
9 961 874	9 961 493	9 961 493

Ressources humaines (ETP)

2014–2015	2015–2016	2016–2017
70	70	70

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Services de communications accessibles et de qualité	Pourcentage des foyers ayant accès à des vitesses de la large bande d'au moins 5 mégabits par seconde (Mbps) pour les téléchargements et de 1 Mbps pour les téléversements	100 %	31 décembre 2014
	Pourcentage des indicateurs de qualité des services de détail – compagnies de téléphone	95 %	31 décembre 2014
	Pourcentage des entreprises examinées conformes aux exigences réglementaires liées à l'accessibilité	100 %	31 mars 2015

Faits saillants de la planification

Le CRTC amorcera des consultations auprès des Canadiens et révisera, dans le cadre d'un processus public, la définition d'un service de base (tel qu'énoncé dans la *Loi sur les télécommunications*) dans le contexte actuel, afin d'établir quels sont les services de télécommunication dont tous les Canadiens devraient disposer où qu'ils soient. Cet examen comprendra une évaluation des services de communications évolués, tels que les services Internet à large bande, ainsi que les changements qui pourraient s'imposer au programme de subventions ainsi qu'aux mécanismes de contribution nationaux qui servent à encourager la prestation de services de base dans les zones de desserte à coût élevé.

Le CRTC continuera de prendre des mesures pour veiller à ce que les entreprises œuvrant au sein de l'industrie offrent aux personnes handicapées des dispositifs et des services de communications accessibles. À la suite de consultations publiques, le CRTC se penchera sur l'accessibilité des combinés sans fil mobiles. Il publiera ses conclusions en ce qui a trait à la fourniture de services de relais vidéo pour les Canadiens ayant une déficience auditive ou souffrant d'un trouble de la parole, et mènera des activités de suivi, s'il y a lieu.

Le CRTC collaborera avec les fournisseurs de services Internet à une initiative nationale de mesure du rendement de la large bande. Les résultats de cette dernière permettront au CRTC de déterminer, en 2015, dans quelle mesure les Canadiens ont accès à certaines vitesses visées pour l'instauration des services à large bande cette année-là.

Le CRTC continuera de surveiller le déroulement du plan de modernisation révisé de Norouestel pour 2014-2017, afin de s'assurer qu'il est mis en œuvre comme il se doit. Le CRTC s'attend à ce que Norouestel continue d'investir dans son réseau pour fournir de meilleurs services de télécommunication aux Canadiens des régions du Nord, y compris les services Internet à large bande et les services sans fil mobiles de quatrième génération.

Pour acquérir une meilleure compréhension des services de transport par satellite fournis à certaines entreprises qui offrent des services de télécommunication au Canada, un enquêteur, nommé par le Conseil, se livrera à une étude de la question.

Sous-Programme 1.2.2 : *Services de communications abordables*

Description:

Le CRTC cherche à ce que les Canadiens puissent avoir accès à des services de téléphonie, d'accès Internet, de sans fil et de distribution de la radiodiffusion, et ce, à des tarifs abordables et de qualité.

Le CRTC évaluera les tarifs déposés par les fournisseurs de services, surveillera le développement dans l'industrie des communications, surveillera les plaintes des consommateurs et offrira de l'information à ceux-ci afin de garantir que les Canadiens peuvent faire des choix éclairés entre les fournisseurs de services qui offrent des forfaits novateurs et abordables.

Ressources financières budgétaires (En dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017
8 784 203	8 783 864	8 783 864

Ressources humaines (ETP)

2014–2015	2015–2016	2016–2017
62	62	62

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Les consommateurs ont une gamme de choix de services de communications.	Pourcentage des foyers ayant accès à trois fournisseurs de services ou plus pour le service Internet à large bande	95 %	31 mars 2015
	Pourcentage des foyers ayant accès à trois entreprises de distribution de radiodiffusion ou plus	95 %	31 août 2014

Faits saillants de la planification

La fourniture de services de télécommunication de gros favorise la concurrence dans les marchés de détail et aide à offrir un plus grand choix à la population du Canada. Le CRTC consultera les Canadiens et tiendra des consultations publiques pour revoir sa politique en matière de services de télécommunication de gros, y compris la tarification de ces services et la pertinence de rendre obligatoire de nouveaux services de gros (notamment la fibre jusqu'au domicile). L'examen cherchera à favoriser l'essor d'un marché canadien des services de télécommunication concurrentiel dans le but d'améliorer le choix pour les consommateurs, tout en encourageant l'investissement dans des réseaux de télécommunication novateurs.

Le CRTC va se pencher sur les ententes d'itinérance concernant le sans-fil dans le secteur de gros au Canada pour déterminer si les fournisseurs de services sans fil soumettent leurs rivaux canadiens à un désavantage concurrentiel inéquitable. De plus, le CRTC examinera l'état du marché des services sans fil mobiles de gros et la viabilité de la concurrence sur le marché canadien du sans-fil pour l'aider à décider si des mesures réglementaires s'imposent.

Le CRTC évaluera les résultats de sa collecte de renseignements sur les services de téléphones payants au Canada pour déterminer si sa politique à cet égard doit être revue.

Programme 1.3 : *Protection au sein du système de communication*

Description:

À travers ce programme, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes favorise la conformité et la mise en application de ses lois et règlements divers, y compris la règlementation des communications non sollicitées. Cela aide à garantir que les Canadiens aient accès à des services de communication d'urgence tels que le service 9-1-1 et les systèmes d'alerte. En conséquence, les Canadiens ont une protection accrue et bénéficient d'un système de communication plus sûr.

Ressources financières budgétaires (En dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017
9 594 595	9 594 257	9 594 257	9 594 257

Ressources humaines (ETP)

2014–2015	2015–2016	2016–2017
69	69	69

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Services de communication canadiens contribuant à la protection et à la sécurité des Canadiens	Pourcentage de Canadiens estimant que le CRTC prend des mesures pour accroître leur sécurité et leur protection au sein du système de communication	50 %	31 mars 2015

Faits saillants de la planification

Le CRTC entreprendra plusieurs initiatives clés qui contribueront à améliorer la sécurité et la santé des Canadiens dans le contexte d'un système de communication en constante évolution, tout en leur donnant confiance dans le commerce électronique.

Sous-Programme 1.3.1 : *Des services de communications qui renforcent la sécurité*

Description:

Le CRTC veillera à ce que le système canadien de communications offre des services qui renforcent la sécurité des Canadiens. Tous les Canadiens auront accès aux services de communications d'urgence tels que le service 911 et les systèmes d'alerte au public. Le CRTC surveillera le développement du système d'alerte au public et la participation des radiodiffuseurs à cet égard. Afin de garantir que le système 911 demeure à jour, le CRTC examinera le cadre de réglementation applicable aux systèmes 911 de prochaine génération.

Ressources financières budgétaires (En dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017
2 282 528	2 282 442	2 282 442

Ressources humaines (ETP)

2014–2015	2015–2016	2016–2017
16	16	16

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Offre de services améliorant la sécurité par les fournisseurs de services de communications	Pourcentage des radiodiffuseurs participant au système d'alertes au public	80 %	31 mars 2015
	Pourcentage des fournisseurs de services de télécommunications dotés d'installations se conformant aux exigences relatives au service 9-1-1	100 %	31 mars 2015

Faits saillants de la planification

Les services de prise d'appels et d'intervention d'urgence sont essentiels pour la santé et la sécurité de tous les Canadiens. Le CRTC poursuivra sur la lancée de son étude des services 9-1-1 au Canada, en collaborant étroitement avec les partenaires des secteurs public et privé qui travaillent ensemble pour offrir ces services. Il évaluera le rendement et le caractère adéquat de la technologie utilisée actuellement par les services 9-1-1, comme celle qui sert à localiser l'appelant qui utilise un téléphone cellulaire. Le CRTC continuera d'analyser les questions liées à la fourniture des services 9-1-1 sur des réseaux de prochaine génération partout au Canada.

Le CRTC continuera de surveiller l'industrie, de répondre aux plaintes et de prendre des mesures pour renforcer la conformité aux règles régissant l'intensité sonore des messages publicitaires[xv] et de s'occuper des plaintes liées aux pratiques de gestion du trafic Internet. Le CRTC examinera, au moyen d'un processus public, la participation des radiodiffuseurs au système national d'alertes au public[xvi].

Sous-Programme 1.3.2 : *Communications commerciales non sollicitées*

Description:

Le CRTC renforcera la protection de la vie privée des Canadiens, y compris les consommateurs canadiens, en favorisant la conformité et la mise en application de ses règles et de sa réglementation relatives aux communications non sollicitées, y compris celles touchant la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNNTE)[xvii] et la loi canadienne antipourriel. Afin de mieux faire connaitre aux Canadiens les mesures disponibles destinées à les

protéger de communications indésirables, le CRTC mettra en place des activités publiques d'information et de sensibilisation liées à la LNNTE et à la loi canadienne antipourriel. Le CRTC développera également des partenariats à l'échelle nationale et internationale afin de faciliter les activités de mise en application des dispositions relatives à la LNNTE et à la loi canadienne antipourriel. Le CRTC enquêtera les plaintes et prendra les mesures appropriées de mise en application concernant tant la LNNTE que la loi canadienne antipourriel.

Ressources financières budgétaires (En dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017
7 312 068	7 311 815	7 311 815

Ressources humaines (ETP)

2014–2015	2015–2016	2016–2017
53	53	53

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Réduction des infractions liées aux communications commerciales non sollicitées	Réduction du pourcentage de messages commerciaux non sollicités (pourriels) sur une période de 12 mois	10%	31 mars 2015
	Pourcentage des organismes demeurant conformes dans les 12 mois suivant la mesure d'exécution ou d'application de la loi effectuée	80%	31 mars 2015

Faits saillants de la planification

À titre de principal organisme gouvernemental chargé d'appliquer et de faire observer la LCAP, le CRTC s'acquittera de ses responsabilités en vertu de la loi concernant l'envoi de messages commerciaux électroniques non sollicités, qui entrera en vigueur le 1er juillet 2014. Lorsque

l'article 8 de la LCAP entrera en vigueur le 15 janvier 2015, le CRTC commencera à appliquer les clauses concernant l'installation non autorisée de programmes d'ordinateur.

Le Conseil rendra opérationnel le Centre de notification des pourriels[xviii], lequel est conçu pour fournir des ensembles de données, recevoir les plaintes et produire des rapports à l'appui des trois organismes du gouvernement fédéral qui ont pour pour mandat de faire appliquer la LCAP. Le CRTC cernera les cas de non-conformité, priorisera ses activités d'enquête et prendra les mesures d'application de la loi qui s'imposent.

Le CRTC mettra en œuvre sa décision concernant un registre permanent des numéros de téléphone inscrits[xix] à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. En 2013-2014, le CRTC a étudié la pertinence de rendre permanente l'inscription des numéros figurant sur cette liste, éliminant ainsi l'obligation pour les Canadiens de la renouveler. Il mettra aussi en œuvre sa décision concernant l'instance récente qui s'est traduite par un examen exhaustif des Règles sur les télécommunications non sollicitées.

Le CRTC continuera ses activités de surveillance, tout en collaborant avec des partenaires nationaux et internationaux pour déterminer les possibilités qui s'offrent à lui pour assurer la protection des Canadiens contre les tentatives de mystification du numéro de téléphone de l'appelant.

Services internes

Description :

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérées de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants: services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services immobiliers, services du matériel, services de gestion des acquisitions et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources qui s'appliquent à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies uniquement à un programme.

Ressources financières budgétaires (En dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017
13 510 104	13 510 104	13 509 624	13 509 624

Ressources humaines (ETP)

2014–2015	2015–2016	2016–2017
114	114	114

Faits saillants de la planification

En mettant constamment l'accent sur le maintien d'une organisation à rendement élevé, le CRTC continuera de promouvoir le programme centré sur l'excellence dans la fonction publique en ce qui a trait à la prestation de services de qualité supérieure axés sur les Canadiens et la fourniture de produits axés sur les résultats, tout en assurant la gestion efficiente et efficace des fonds publics.

Le CRTC continuera de moderniser ses activités de sensibilisation auprès des Canadiens, tout en consolidant les partenariats avec les acteurs de l'extérieur. Le site Web du CRTC sera révisé et restructuré pour permettre aux Canadiens, y compris ceux qui sont handicapés, d'accéder plus facilement à des renseignements et de communiquer plus efficacement avec le CRTC.

Conformément aux efforts du gouvernement visant à réduire les dépenses, le CRTC définira et mettra en œuvre des mesures qui contribueront à réduire les coûts de fonctionnement annuels d'au moins 5 % d'ici 2015 et il évaluera les occasions de réinvestir ou de réattribuer des sommes pour son fonctionnement au besoin. De plus, le système de contrôle interne en matière de rapports financiers du CRTC sera amélioré grâce à la mise en place, en 2013-2014, de mesures de contrôle cernées par une équipe de vérification externe. Afin de soutenir l'initiative Gouvernement ouvert du gouvernement canadien, le CRTC prendra des mesures pour améliorer l'accès du public aux données du CRTC.

Le CRTC mettra à jour son plan d'investissement quinquennal afin de veiller à ce que les ressources correspondent aux priorités générales et que les exigences relatives aux contrats soient planifiées et budgétisées comme il se doit. La planification des investissements est un élément essentiel pour optimiser les ressources et assurer une saine gestion des ressources.

Le CRTC mettra en œuvre la nouvelle directive du gouvernement du Canada sur la gestion du rendement, ce qui contribuera à maintenir une fonction publique très performante. Une formation sera offerte aux gestionnaires et au personnel sur le nouveau cadre de gestion du rendement. Pour veiller à ce que l'effectif du CRTC demeure hautement qualifié, formé adéquatement tout en offrant un rendement élevé, on poursuivra les initiatives de planification de la relève et de transfert des connaissances.

Section III: Renseignements supplémentaires

État des résultats prospectif

La présentation, dans cette section, de l'état des résultats condensé prospectif, vise à donner un aperçu général des résultats du CRTC. Les renseignements financiers prévus concernant les dépenses et les recettes sont préparés selon une comptabilité d'exercice pour renforcer la responsabilisation et améliorer la transparence et la gestion financière.

Étant donné que l'état des résultats prospectif est établi selon une comptabilité d'exercice, mais que les prévisions et les dépenses prévues présentées dans d'autres sections du présent rapport sont établies sur la base des dépenses, les montants diffèrent.

Une version plus détaillée de l'état des résultats prospectif ainsi que les notes afférentes, comprenant le rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, est disponible sur le site Web du CRTC[xx].

État des résultats condensé prospectif
Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars (En dollars)

Renseignements financiers	Résultats estimatifs 2013-2014	Résultats prévus 2014-2015	Variation
Total des dépenses	63 771 000	65 030 000	1 259 000
Total des revenus	47 270 000	47 444 000	174 000
Coût de fonctionnement net	16 501 000	17 586 000	1 085 000

L'écart dans les dépenses totales entre 2013-14 et 2014-15 est principalement attribuable à des dépenses prévues plus élevées en 2014-15 relativement à la comptabilisation des « paiements en arrérages » de la transition à l'échelle de l\administration fédérale, ainsi qu'à l'augmentation des coûts salariaux à la suite de changements aux conventions collectives.

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

Il n'existe pas de tableaux de renseignements supplémentaires pour le CRTC.

Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans son rapport intitulé *Dépenses fiscales et évaluations*.[xxi] Les mesures fiscales présentées dans le rapport *Dépenses fiscales et évaluations* relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section IV: Coordonnées de l'organisation

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Les Terrasses de la Chaudière
1, promenade du Portage, Gatineau QC J8X 4B1 ou Ottawa ON K1A 0N2
Canada

Téléphone : 819-997-0313
Télécopieur : 819-994-0218
ATS : 819-994-0423
Web : http://www.crtc.gc.ca

Notes de fin de document

i. Publications sur le budget des dépenses et lois de crédits du Secrétariat du Conseil du Trésor, http://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/esp-pbc/esp-pbc-fra.asp

ii. Certains rapports ministériels sur le rendement 2008-2009 – Ministère de l'Industrie et Ministère des Transports. Rapport du Comité permanent des comptes publics, septembre 2010, http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?Mode=1&Parl=40&Ses=3&DocId=4653561&File=0&Language=F

iii. Renforcer l'examen parlementaire des prévisions budgétaires et des crédits. Rapport du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires, juin 2012, http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?DocId=5690996&Mode=1&Parl=41&Ses=1&Language=F

iv. Cadre pangouvernemental, http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx

v. *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*. http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-22/index.html

vi. *Loi sur Bell Canada*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/B-3.6/index.html

vii. *Loi sur la radiodiffusion*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/B-9.01/index.html

viii. *Loi sur les télécommunications*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/T-3.4/index.html

ix. *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/T-3.4/index.html

x. Règles sur les télécommunications non sollicitées, http://www.crtc.gc.ca/fra/reglest-trules.htm

xi. Plan triennial, http://www.crtc.gc.ca/fra/backgrnd/plan2013.htm

xii. Budget principal des dépenses du Secrétariat du Conseil du Trésor, http://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/esp-pbc/esp-pbc-fra.asp.

xiii. Parlons télévision : une conversation avec les Canadiens, http://www.crtc.gc.ca/fra/parlonstele-talktv.htm

xiv. Politique de 1999 relative à la radiodiffusion à caractère ethnique en ce qui concerne la programmation radiophonique, http://www.crtc.gc.ca/fra/5000/tv10.htm

xv. L'intensité sonore des messages publicitaires, http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/g3.htm

xvi. Système national d'alertes au public, http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t1050.htm

xvii. Liste nationale des numéros de télécommunication exclus, https://www.lnnte-dncl.gc.ca/

xviii. Centre de notification des pourriels, http://fightspam.gc.ca/eic/site/030.nsf/fra/h_00017.html

xix. Registre permanent des numéros de téléphone inscrits, http://www.crtc.gc.ca/fra/dncl/rpt120329.htm

xx. État des résultats prospectif, http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/fin14a.htm

xxi. Dépenses fiscales du Gouvernement du Canada, http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp.